

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era modern saat ini, perpindahan dari suatu tempat ke tempat lain merupakan suatu hal yang penting bagi manusia, tidak hanya itu perpindahan tersebut sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat, terlebih bagi manusia yang memiliki tingkat mobilitas waktu yang tinggi, mulai dari jauhnya tempat bersekolah, kantor, pusat perbelanjaan dan lainnya. Oleh karena itu, kemudahan akses transportasi manusia menjadi suatu hal yang sangat penting bagi masyarakat saat ini.

Transportasi merupakan komponen utama dalam sistem hidup dan kehidupan, sistem pemerintahan, dan sistem kemasyarakatan. Kondisi sosial demografi wilayah memiliki pengaruh terhadap kinerja transportasi di wilayah tersebut. Tingkat kepadatan penduduk akan memiliki pengaruh signifikan terhadap kemampuan transportasi melayani kebutuhan masyarakat. Di perkotaan, kecenderungan yang terjadi adalah meningkatnya jumlah penduduk yang tinggi karena tingkat kelahiran maupun urbanisasi. Tingkat urbanisasi berimplikasi pada semakin padatnya penduduk yang secara langsung maupun tidak langsung mengurangi daya saing dari transportasi wilayah¹.

Setiap kota dituntut memiliki sistem transportasi yang mampu mengakomodir angkutan sebagai kebutuhan bagi masyarakat. Realitanya hari ini adalah tingginya tingkat kemacetan yang ada di kota terlebih kota besar, hal ini disinyalir terjadi karena tingginya penggunaan transportasi pribadi yang dilakukan oleh masyarakat. Maka dari itu diperlukan suatu sistem transportasi yang mampu mengatasi masalah kemacetan tersebut, sebelumnya sudah banyak transportasi swasta yang hadir di kalangan masyarakat seperti angkutan umum, taksi, bus kota dan lain-lain sebagainya.

¹Susantoro dan Parikesit dalam Siti Aminah. *Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan*(<http://www.journal.unair.ac.id/>), diakses 19 Maret 2019

Namun, kehadiran transportasi swasta tersebut nampaknya belum mampu untuk mengakomodir kebutuhan transportasi masyarakat, karena ada beberapa masalah dalam penggunaan transportasi tersebut seperti tingkat keamanan yang masih rendah, standar harga yang kurang jelas dan masih banyak permasalahan lainnya, oleh karena itu sudah menjadi tugas oleh pemerintah untuk memfasilitasi kebutuhan masyarakat khususnya di bidang transportasi.

Menyediakan transportasi massal tak perlu harus menunggu suatu kota berstatus metropolitan atau memiliki penduduk di atas dua hingga tiga juta jiwa. Sistem transit yang berbasis rel maupun jalan, memiliki kekuatan serta kelemahan masing-masing. Sebuah studi yang dilakukan oleh peneliti dari *Technical University of Denmark* menunjukkan, sistem transportasi berbasis jalan atau *Bus Rapid Transit* (BRT) dapat diimplementasikan dengan jangka waktu yang lebih cepat dengan biaya yang jauh lebih rendah sehingga menghasilkan efek strategis yang lebih besar dibandingkan dengan sistem transit berbasis rel.

Beberapa kota di Indonesia sudah mencoba untuk menekan penggunaan transportasi pribadi dengan cara menghadirkan transportasi umum sebagai kebutuhan transportasi masyarakat berupa *Bus Rapid Transit* (BRT), yang merupakan sistem transit berbasis bus berkualitas tinggi yang memberikan layanan yang cepat, nyaman, serta memiliki kapasitas angkut yang besar².

Bus Rapid Trans memiliki fitur yang mirip dengan sistem kereta ringan atau metro, BRT juga bisa diandalkan dibandingkan dengan layanan bus biasa, karena BRT memiliki jalur khusus dan halte yang biasanya berada di badan jalan, penyediaan off-board serta frekuensi dan kecepatan bus yang tinggi. Hingga saat ini sudah ada lebih dari 140 kota di dunia yang telah menerapkan sistem BRT untuk membantu memfasilitasi mobilitas, mengurangi jumlah kendaraan bermotor dan kemacetan.

²ITPD Indonesia, 2018. *Mengapa (Harus) BRT?* (<http://www.itdp-indonesia.org>) , diakses pada 9 Desember 2018, 13. 30 wib

Bus Rapid Trans merupakan angkutan umum yang beroperasi di Indonesia. Aturan terkait dengan pelaksanaan angkutan umum diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2015 perubahan dari Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.

Kota Padang merupakan pusat pemerintahan di Sumatera Barat. Perubahan tata gunalah seperti perpindahan pusat pemerintahan ke daerah Aia Pacah menimbulkan peningkatan tarikan perjalanan pada trayek Pusat Kota sampai Pusat Pemerintahan yang menimbulkan peningkatan kebutuhan moda transportasi. Moda transportasi yang didominasi oleh kendaraan kecil (angkot) menyebabkan permasalahan dalam transportasi seperti kemacetan yang mengakibatkan berkurangnya kenyamanan masyarakat dalam berkendara.

Pada tahun 2014 telah dilaksanakan pengoperasian koridor I Trans Padang (Pusat Kota – Lubuk Buaya) dengan menggunakan Rekayasa pihak ketiga dalam pengoperasiannya dengan sistem *buy the service* (pembelian jasa layanan) dimana pihak ketiga mengikat kontrak dengan pemerintah dan pembayaran dilakukan melalui produksi kilometer. Berdasarkan keluaran Dokumen Rencana Induk Transportasi Kota Padang 2010 hingga 2030, pelayanan Trans Padang direncanakan 5 (lima) koridor yang melayani jalan-jalan utama di Kota Padang, untuk itu sudah seharusnya dilaksanakan pengembangan mengingat pelayanan Angkutan Massal (Trans Padang) merupakan kebijakan Pemerintah dan yang perlu didorong untuk terciptanya pelayanan angkutan umum yang efisien dan *sustainable*³.

Trans Padang adalah layanan angkutan massal *Bus Rapid Transit* (BRT) di Kota Padang yang mulai beroperasi pada Februari 2014. Koridor I yang dibuka adalah rute Lubuk Buaya hingga Pasar Raya Padang. Pengoperasian bus ini sudah direncanakan sejak tahun 2007, namun terus tertunda oleh berbagai faktor. Pada tahun 2011, Kementerian Perhubungan menunjuk tiga

³Zayu P. Wiwin. 2017. *Analisa Kebutuhan Pelayanan Trans Padang Koridor Pusat Kota – Pusat Pemerintah*. Hal 53

kota, yakni Padang, Surabaya, dan Makassar, untuk penerapan BRT pada tahun itu, namun hal tersebut kembali gagal terealisasi hingga 2012 dan 2013.

Trans Padang mulai beroperasi pada Februari 2014 dengan jumlah bus 15 unit armada bus dengan jumlah halte 37 unit. Rute Trans Padang adalah Pasar Raya Padang sampai Lubuk Buaya dengan jarak 33 kilometer dalam satu trayek dengan halte utama adalah halte Imam Bonjol. Seiring dengan kebutuhan penumpang, halte Trans Padang terus ditambah sehingga halte bus Trans Padang sampai Juni 2015 berjumlah 74 halte⁴.

Trans Padang sendiri hadir di Kota Padang dengan disahkannya Peraturan Walikota Padang nomor 21 tahun 2013. Peraturan ini berisi tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Trans Padang. Standar pelayanan yang dimaksudkan pada aturan ini tertulis pada pasal 3 (tiga), diantaranya pada Tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Rincian dan Mekanisme Standar Pelayanan Minimal Trans Padang

No	Indikator Standar Minimal	Standar Pelayanan Minimal
1.	Standar kendaraan	a) <i>Exterior</i> kendaraan b) <i>Interior</i> kendaraan c) Persyaratan teknis kendaraan d) Perlengkapan kendaraan
2.	Standar operasi pelayanan a. Dinas Perhubungan Kota Padang	a) Rencana operasi b) Total armada operasi c) Pelayanan trayek d) Kecepatan tempuh e) Lokasi pemberangkatan f) Lokasi pemulangan g) Waktu berangkat h) Waktu pulang i) Penghentian operasi bus j) Tata cara penghentian bus
	b. Operator utama	a) Pengendalian operasi b) Kebutuhan armada c) Jadwal perjalanan d) Pencatatan kilometer tempuh e) Waktu tempuh f) Waktu singgah g) Lokasi pemberhentian h) Perangkat suara i) Pergantian tugas
3.	Standar keselamatan	a) Keselamatan dan kesehatan kerja b) Perlengkapan keselamatan dan kesehatan kerja c) Larangan d) Penanganan kecelakaan

⁴Padang Ekspres, 2015

4.	Standar layanan pelanggan	a) Pelayanan pelanggan b) Pelayanan informasi
5.	Standar pelaporan	a) Mekanisme pelaporan b) Sistem manajemen armada c) Sarana sistem manajemen armada

Sumber : Peraturan Walikota Padang Nomor 21 Tahun 2013, Tabel Rincian dan Mekanisme Standar Pelayanan Minimal Trans Padang

Pengoperasian Trans Padang merupakan tanggung jawab Dinas Perhubungan Kota Padang. Pengoperasian Trans Padang melibatkan pihak ketiga. Pihak ketiga yang terlibat adalah Koperasi Jasa Sumbar Trans, yang merupakan penyedia jasa transportasi di Kota Padang yang memenangkan tender sebagai operator Trans Padang. Koperasi Jasa Sumbar Trans merupakan kelompok pengemudi bus kota yang pernah beroperasi di Kota Padang sebelum adanya Trans Padang. Dalam Perwako nomor 21 tahun 2013 pada pasal 1 poin 4 disebutkan bahwa, pihak ketiga adalah pihak-pihak selain Dinas Perhubungan Kota Padang dan operator utama⁵.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala UPT Trans Padang yang menjelaskan tentang keterlibatan pihak ketiga dalam pelaksanaan Trans Padang :

“...keterlibatan pihak ketiga dalam pengoperasian Trans Padang dilakukan karena Dishub Kota Padang setiap tahun melakukan tender kepada penyedia transportasi untuk mengoperasikan Trans Padang. Pemenang tender selama empat tahun ini adalah Koperasi Jasa Sumbar Trans. Tiap tahun ada penyedia jasa lainnya yang ikut, namun yang memenuhi syarat hanya Koperasi Jasa Sumbar Trans.” (wawancara dengan Kepala UPT Trans Padang, Agus Setiabudi, S. AP S.Ap 6 Maret 2019 pukul 09.00).

Berdasarkan hasil wawancara bersama Kepala UPT Trans Padang, dapat kita lihat alasan Koperasi Jasa Sumbar Trans terlibat dalam pengoperasian Trans Padang. Pengoperasian Trans Padang diatur dan ditetapkan dalam kontrak UPT Trans Padang dengan Koperasi Jasa Sumbar Trans. Sistem pengoperasian Trans Padang antara lain⁶:

- a. Rute bus,
- b. Waktu pelayanan bus,

⁵Perwako Padang Nomor 21 tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Trans Padang.2013. Padang., pasal 1

⁶Dokumen Kontrak Trans Padang , Pekerjaan Penyedia Jasa Lainnya Tahun 2018

- c. Kecepatan kondisi normal,
- d. *Headway* rata-rata,
- e. Waktu perjalanan,
- f. Waktu pelayanan bus di halte/tempat pemberhentian,
- g. Perawatan dan pemeliharaan,
- h. Tanda pengenal,
- i. Logo perusahaan,
- j. *Time table*,
- k. Pergantian tenaga kerja,
- l. Tanggung jawab penyedia jasa,
- m. Pengemudi dan pramugara,
- n. Perhitungan produksi,
- o. Metoda perhitungan produksi.

Pengoperasian Trans Padang melibatkan pihak ketiga, ditegaskan oleh Kepala UPT Trans Padang dalam wawancara :

“...alasan Trans Padang dilaksanakan oleh UPT Trans Padang dan Koperasi Jasa Sumbar Trans, karena Kota Padang belum memiliki Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), kedua pihak ini belum disatukan dalam satu kesatuan melalui kontrak yang khusus mengelola Trans Padang, maka dari itu pengawasan dilakukan oleh UPT dan pihak ketiga.” (wawancara dengan Kepala UPT Trans Padang, Agus Setiabudi, S. AP S. Ap pada 6 Maret 2019 pukul 09.00).

Pembentukan unit tersebut didasarkan pada Peraturan Walikota Padang Nomor 28 Tahun 2013 tentang Unit Pelaksana Teknis Trans Padang. Pada pasal 1 bagian 7 aturan ini, disebutkan bahwa Unit Pelaksana Teknis Trans Padang selanjutnya disebut UPT Trans Padang adalah unsur pelaksana tugas teknis operasional dan atau teknis penunjang tugas Dinas Perhubungan Kota Padang dalam bidang angkutan massal berbasis jalan⁷.

⁷Perwako Padang Nomor 28 tahun 2013 tentang Unit Pelaksana Teknis Trans Padang , pasal 1

UPT Trans Padang bertanggung jawab langsung terhadap Dinas Perhubungan Kota Padang dalam pelaksanaan operasional Trans Padang. Selanjutnya pada bagian 8 tertulis tugas dari UPT Trans Padang, bahwa tugas teknis operasional yang dilaksanakan UPT Trans Padang adalah tugas untuk melaksanakan kegiatan teknis yang secara langsung berhubungan dengan pelayanan masyarakat dalam bidang angkutan umum massal berbasis jalan⁸.

Berdasarkan pasal tersebut dapat diketahui bahwa penyelenggaraan Trans Padang seutuhnya menjadi tanggung jawab dari UPT Trans Padang. Di samping UPT Trans Padang, ada pihak ketiga yang terlibat dalam pengoperasian Trans Padang.

Selanjutnya ditetapkan pengoperasian Trans Padang dilakukan oleh UPT Trans Padang, segala kegiatan dikendalikan dan dipantau oleh Dinas Perhubungan. Dalam Perwako Nomor 21 tahun 2013 pasal 1 poin 11 disebutkan bahwa, ruang kendali utama adalah tempat berupa ruang/kantor khusus Dinas Perhubungan Kota Padang yang bertanggungjawab penuh untuk mengawasi dan mengendalikan seluruh operasi Trans Padang sesuai Standar Operasi⁹.

Pada pelaksanaannya, ruang kendali beserta pemantauan CCTV terhubung dengan kantor UPT Trans Padang yang beralamat di Imam Bonjol. Terkait dengan fungsi pengawasan oleh UPT Trans Padang, Kepala UPT Trans Padang menjelaskan dalam wawancara :

“...kami bertugas sebagai pelaksana teknis atau operator, yang berhubungan pengoperasian Trans Padang, di samping itu kami juga berfungsi sebagai regulator yaitu pengawas, maka dari itu di kantor UPT terdapat CCTV yang memantau bus selama berjalan. Pihak ketiga bertugas mengawasi bus, pemeliharannya dan perbaikan kerusakan.”
(wawancara dengan Kepala UPT Trans Padang, Agus Setiabudi, S. AP pada 6 Maret 2019 pukul 09.40)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala UPT Trans Padang dapat disimpulkan bahwa pengoperasian Trans Padang diawasi oleh UPT Trans Padang. Tugas pokok UPT Trans Padang terkait dengan pengawasan, ditegaskan dalam Peraturan Walikota Padang Nomor 28

⁸Ibid.

⁹Ibid.

Tahun 2013 bagian keempat tentang tugas pokok dan fungsi pasal lima, menyatakan bahwa tugas pokok dan fungsi UPT Trans Padang yaitu dalam hal pelaksanaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi, dan pelaporan kegiatan pengelolaan Trans Padang¹⁰. Selanjutnya pegawai Koperasi Jasa Sumbar Trans menyatakan terkait pengawasan yang dilakukan oleh Koperasi Jasa Sumbar Trans :

“...kami di sini sebagai penyedia layanan, tugas kami adalah mencatat penjualan tiket, kemudian kami laporkan ke UPT, setiap kami juga mengawasi dan mengatur interval antar bus, agar tidak terjadi keterlambatan bus sampe di halte.” (wawancara dengan Asman, Kepala Divisi Teknik dan Operasional Koperasi Jasa Sumbar Trans pada 26 Maret 2019 pukul 16.18).

Pada hasil wawancara dengan pihak Koperasi Jasa Sumbar Trans, dapat dilihat bahwa selain UPT Trans Padang, pengawasan juga dilakukan oleh Koperasi Jasa Sumbar Trans, yang mengawasi jalannya bus setiap hari. Fakta yang terlihat di lapangan, ditemukan bahwa fungsi pengawasan dilakukan oleh kedua pihak. Pihak ketiga yaitu Koperasi Jasa Sumbar Trans juga ikut melakukan fungsi pengawasan, dengan menempatkan beberapa personil di halte yang bertugas mengawasi pendistribusian tiket. Di sini terlihat terjadi ketimpangan dalam fungsi pengawasan yang seharusnya dilakukan oleh UPT Trans Padang sendiri. UPT Trans Padang melaporkan kepada Dinas Perhubungan terkait dengan pengoperasian Trans Padang setiap harinya. Laporan yang diberikan kepada Dinas Perhubungan Kota Padang, diterima dari laporan yang diberikan oleh Koperasi Jasa Sumbar Trans, laporan diberikan dalam jangka satu bulan.

Pengoperasian Trans Padang disampaikan Kasubag Tata Usaha UPT Trans Padang, berdasarkan hasil wawancara sebagai berikut :

“...sejauh ini ada 58 orang yang bertugas sebagai pengemudi dan 58 orang pramugara. Dalam sehari, ada 50 pengemudi dan 50 orang pramuga yang dioperasikan, dan 8 orang pramugara dan pengemudi ditugaskan sebagai cadangan dan pergantian shift. Hal ini dilakukan dengan menyesuaikan dengan jumlah armada yang tersedia, yaitu 25 unit. Pengemudi dan pramugara diberikan atribut yang lengkap sebagai pemberi layanan kepada masyarakat.

¹⁰Perwako Padang Nomor 28 tahun 2013 tentang Unit Pelaksana Teknis Trans Padang, Bagian Keempat

Waktu operasi dimulai jam 06.00 hingga jam 21.00 WIB. Dan pergantian shift dilakukan menjelang pukul 14.00 WIB. Setelah beroperasi bus dikembalikan ke pool yang berada di Simpang Kalumpang, Lubuk Buaya.” (hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPT Trans Padang, Pak Asdimon. S.Sos pada 19 Agustus 2018 pukul 09.40).

Berikut jumlah pramugara dan pengemudi yang bertugas dalam mengoperasikan Trans Padang :

Tabel 1.2
Jumlah Pengemudi dan Pramugara Trans Padang

No	Jenis	Jumlah
1.	Pengemudi	58
2.	Pramugara	58
Jumlah		116

Sumber : Dokumen Kontrak Trans Padang tahun anggaran 2018

Dari Tabel 1.2 dapat dilihat jumlah pramugara dan pengemudi yang menyelenggarakan Trans Padang. Selanjutnya terkait dengan pergantian disampaikan oleh UPT Trans Padang :

“...dalam satu hari dilakukan pergantian shift pada jam makan siang, pramugara melaporkan jumlah tiket yang habis terjual pada hari itu.” (wawancara dengan Kepala UPT Trans Padang, Agus Setiabudi, S. AP pada 6 Maret 2019 pukul 09.00).

Selama pengoperasian angkutan transportasi, hal biasanya dijumpai pada angkutan kota, bus kota, yang menaikkan penumpang hingga memenuhi sarana angkut dengan alasan memenuhi setoran. Sehingga kondisi mobil menjadi berdesakan. Hal serupa juga dijumpai pada Trans Padang yang mengalami kepadatan penumpang pada jam keberangkatan pelajar. Kondisi ini sering terjadi menimbang agar pelajar tidak terlambat menuju sekolah.

Gambar 1.1
Kepadatan Penumpang Trans Padang



Sumber : google.com diakses pada Maret 2018

Dari Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa penumpang dinaikkan hingga memenuhi bus. Hal seperti ini hendaknya menjadi perhatian pihak terkait agar tidak menimbulkan permasalahan hingga membahayakan bagi bus ataupun masyarakat sebagai pengguna Trans Padang.

Kasubag Tata Usaha UPT Trans Padang menjelaskan pengoperasian Trans Padang setiap harinya. Dalam pengoperasian Trans Padang masih ditemukan permasalahan, hal ini diungkapkan dalam wawancara sebagai berikut :

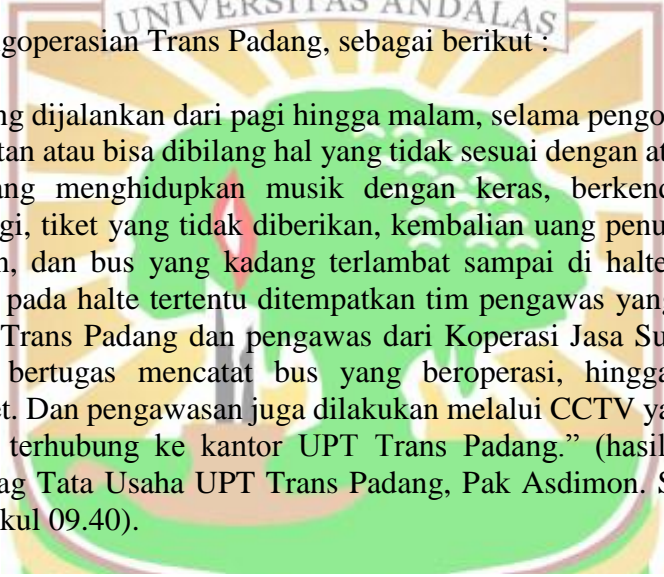
“...bus yang digunakan Trans Padang adalah bus ukuran sedang dengan jumlah penumpang bus adalah 20 duduk dan 20 berdiri pada handle. Namun kelebihan penumpang tetap terjadi dikarenakan jumlah penumpang yang ingin menggunakan Trans Padang cukup banyak. Kepadatan penumpang hanya terjadi pada jam keberangkatan dan pulang kantor dan sekolah. Pada waktu ini bus dipadatkan hingga melebihi standar bus yang semestinya. Namun pada jam senggang bus mengangkut penumpang dengan jumlah yang telah ditetapkan bahkan tersedia banyak kursi kosong.” (hasil wawancara dengan Kasubag Tata Usaha UPT Trans Padang, Pak Asdimon. S.Sos pada 6 Maret 2018 pukul 10.50).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubag Tata Usaha UPT Trans Padang dapat diketahui bahwa masyarakat sangat membutuhkan kehadiran Trans Padang. Hal tersebut terbukti dengan jumlah penumpang yang melampaui jumlah kapasitas bus yang telah ditetapkan. Kapasitas bus hanya 40 orang, dengan jumlah kursi 20 dan gantungan 20 buah. Namun kelebihan penumpang tetap terjadi melebihi 40 orang, terutama pada jam pulang sekolah dan pulang kantor. Jumlah penumpang bisa mencapai 50 orang lebih dengan kondisi yang berdesakan. Hal ini terjadi karena Trans Padang tidak menggunakan jalur khusus seperti busway di Jakarta dan memiliki jumlah armada terbatas maka sering terjadi penumpukan penumpang di halte khususnya pada waktu sibuk seperti pagi hari dan siang hari selepas pulang kantor dan jam anak-anak pulang sekolah.

Menaikkan penumpang dengan *over capacity* tersebut tidak sesuai dengan aturan Standar Pelayanan Minimal (SPM) angkutan massal, dan dengan kondisi yang berdesakan tersebut dapat memicu pramugara melakukan tindakan kecurangan seperti uang kembalian penumpang yang tidak dikembalikan, dan tiket tidak diberikan kepada penumpang yang telah membayar

tiket Trans Padang. Hal ini patut menjadi perhatian dan perlu adanya pengawasan pelaksanaannya mulai dari aktor pelaksana di lapangan yaitu pengemudi dan pramugara, oleh pihak yang terkait agar terwujudnya pelayanan yang memuaskan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi pengawasan di lapangan yang dilakukan oleh UPT Trans Padang tidak berjalan dengan lancar, pramugara masih bebas menaikkan penumpang hingga kapasitas bus melebihi standar yang telah ditetapkan, karena itu terjadilah hal seperti kelupaan kembalian penumpang, penumpang yang tidak memiliki tiket.

Hasil wawancara dengan Kasubag Tata Usaha Trans Padang menjelaskan hal yang dijumpai selama pengoperasian Trans Padang, sebagai berikut :



“...Trans Padang dijalankan dari pagi hingga malam, selama pengoperasiannya, banyak hambatan atau bisa dibilang hal yang tidak sesuai dengan aturan, seperti pengemudi yang menghidupkan musik dengan keras, berkendara dengan kecepatan tinggi, tiket yang tidak diberikan, kembalian uang penumpang yang tidak diberikan, dan bus yang kadang terlambat sampai di halte berikutnya. Maka dari itu, pada halte tertentu ditempatkan tim pengawas yang terdiri dari pegawai UPT Trans Padang dan pengawas dari Koperasi Jasa Sumbar Trans. Tim tersebut bertugas mencatat bus yang beroperasi, hingga memantau pemberian tiket. Dan pengawasan juga dilakukan melalui CCTV yang dipasang pada bus dan terhubung ke kantor UPT Trans Padang.” (hasil wawancara dengan Kasubag Tata Usaha UPT Trans Padang, Pak Asdimon. S.Sos pada 6 Maret 2018 pukul 09.40).

Berdasarkan fenomena yang ditemui dalam pengoperasian Trans Padang, maka diperlukan pengawasan dalam pelaksanaannya, agar masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Trans Padang merupakan sistem transportasi yang kompleks, mulai dari perencanaan hingga pelaksanaannya juga perlu diawasi. Termasuk fasilitas penunjang pengoperasian bus juga harus diawasi. Kepala UPT Trans Padang dalam wawancara menjelaskan bahwa :

“...soal perawatan bus, termasuk fasilitas di dalamnya seperti kursi, gantungan dan pintu, itu dilakukan oleh Koperasi Jasa Sumbar Trans.” (wawancara dengan Kepala UPT Trans Padang, Agus Setiabudi, S. AP pada 6 Maret 2019 pukul 09.00).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala UPT Trans Padang, tugas UPT Trans Padang hanya mengawasi jalannya bus setiap hari, perawatan fasilitas dilakukan oleh pihak ketiga.

Terkait dengan permasalahan yang dijumpai pada pengoperasian Trans Padang, Dinas Perhubungan Kota Padang dan UPT Trans Padang meningkatkan pengawasan dengan cara turun ke lapangan meninjau kondisi pelaksanaan Trans Padang. Pada berita yang diterbitkan oleh Posmetro Padang terlihat bahwa pengawasan dilakukan langsung dengan cara turun mengawasi pemberian tiket ke penumpang.



“Kepala UPT Trans Padang, Agus Setia Budi S.AP, mengaku bahwa pihaknya selalu melakukan pengawasan dalam operasional bus Trans Padang. Apalagi pada 2019 ini, kita harus merapatkan barisan. Setiap pagi, usai apel saya mengerahkan 10 personil termasuk saya sendiri yang memimpin pengawasan terhadap tiket. Baik tunai atau pun non tunai. Pada setiap halte kami akan selalu melakukan pengecekan tiket terhadap penumpang atau kondektur. Yang jelas sayapun sudah melakukan masukan tegas kepada anggota yang berjumlah 10 orang untuk meningkatkan pengawasan lagi di lapangan”¹¹.

¹¹Pos Metro Padang. 2019. *Ka UPT Trans Padang Rapatkan Barisan Hindari Kebocoran, Pengawasan Ditingkatkan* (<https://posmetropadang.co.id/ka-upt-trans-padang-rapatkan-barisan-hindari-kebocoran-pengawasan-ditingkatkan/>) diakses pada 2 Januari 2019 pukul 15.45 WIB

Kegiatan yang dilakukan oleh Kepala UPT Trans Padang merupakan tindakan pengawasan langsung, termasuk ke dalam kategori inspeksif. Kegiatan ini harus dilakukan dengan intensitas yang lebih tinggi untuk memantau semua bus yang beroperasi. Saat ini ada 10 orang petugas pengawas yang diturunkan setiap, sementara bus yang beroperasi ada 25 unit, yang mulai beroperasi dari jam 06.00 hingga 21.00.

Gambar 1.2
Tim Pengawas Halte Trans Padang



Sumber : Dokumentasi peneliti 23 Maret 2019

Pada Gambar 1.2 tim pengawas melakukan pengecekan tiket yang dijual oleh petugas tiket. Kepala UPT Trans Padang menyatakan kondisi ini terjadi karena keterbatasan jumlah personil, maka penempatan petugas ditempatkan pada halte yang berbeda setiap hari.¹²

Pada pengoperasian Trans Padang, permasalahan masih terjadi. Terutama terkait dengan adanya pengaduan dari masyarakat yang tidak menerima kembalian uang setelah membayar tiket, seharusnya uang diberikan masyarakat dan tiket langsung diberikan. Sistem pembayaran tiket yang masih manual tidak dipungkiri akan terjadi kesalahan atau pelanggaran, disamping adanya sistem pembayaran elektronik tanpa menggunakan uang tunai, yaitu *Brizzi*.

¹²Hasil wawancara dengan Kepala UPT Trans Padang pada 6 Maret 2019 pukul 09.45

Namun pelaksanaan sistem pembayaran tersebut masih belum efektif karena masih masyarakat menganggap sistem pembayaran elektronik cukup rumit. Hal ini tentunya sangat harus diperhatikan oleh pelaksana Trans Padang terkait dengan perilaku pramugara yang tidak mengembalikan uang penumpang, dengan jumlah Rp. 500,-.

Tabel 1.3
Harga Tiket Trans Padang

No.	Kategori	Harga
1.	Umum	Rp. 3.500,-
2.	Pelajar	Rp. 1.500,-

Sumber : Keputusan Walikota Padang Nomor 147 tahun 2013 tentang Penetapan Tarif Angkutan Kota dalam Kota Padang

Hal ini menimbulkan keresahan bagi penumpang, dan hal ini masih sering terjadi pada kondisi penumpang yang berdesakan waktu turun dari bus. Tarif tiket Bus Trans Padang untuk umum Rp3.500 dan untuk anak sekolah Rp1.500. Penggunaan uang pecahan Rp.500 tersebut rentan sekali terjadi kecurangan. Karena, kelebihan uang ongkos Rp.500 sering tidak dikembalikan oleh pramugara.

Masyarakat sebagai pengguna Trans Padang juga mengeluhkan hal tersebut, dalam wawancara dengan salah satu pengguna Trans Padang dijelaskan :

“...saya merasa tidak nyaman dengan stoker yang kadang tidak memberikan tiket dan lupa mengembalikan uang, walaupun cuman lima ratus rupiah, sepatutnya hak kami diberikan kembali. Petugas memang pernah menanyakan tiket, tapi setelah petugas pergi hal ini terulang kembali.” (wawancara dengan salah satu penumpang Trans Padang, Buk Irma pada 23 Maret 2019 pukul 09.50)

Permasalahan ini sering kali terjadi karena kenakalan pramugara yang curang dalam memberikan tiket pada penumpang. Hal ini oleh Kepala UPT Trans Padang sendiri :

“...kami menyadari adanya tindakan seperti itu yang dilakukan oleh oknum pramugara. Sudah sering terjadi, saya pun pernah melakukan kunjungan secara dadakan ke halte. Saya menemukan bahwa uang kembalian penumpang yang tidak dikembalikan, masuk ke kantong pribadi, dan kami di sini hanya bertugas memberikan laporan kepada Koperasi Jasa Sumbar Trans jika ada oknum yang bermain dengan tiket dan kembalian uang penumpang. Koperasi Jasa Sumbar Trans yang memberikan tindakan kepada oknum yang bersangkutan tiket yang diberikan pada pramugara per hari dengan jumlah sekitar 250 untuk umum dan 100 untuk pelajar. Jika tiket tidak habis terjual, maka akan digabung dengan

tiket pada hari berikutnya, sehingga tidak ada tiket yang tidak terjual atau hilang. Jika dihitung rata-rata per hari, satu bus bisa mengalami kerugian hingga Rp. 400.000, jika dikali 25 bus, kerugian bisa hingga Rp 10.000.000 per hari, dan hal ini yang sangat kita awasi sekarang.”(wawancara dengan Kepala UPT Trans Padang, Agus Setiabudi, S. AP pada 6 Maret 2019 pukul 10.40).

Berdasarkan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pengoperasian Trans Padang masih banyak terjadi hal yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada, terutama pada pendistribusian tiket.

Masyarakat sebagai penumpang diminta untuk melaporkan jika terjadi hal yang tidak semestinya selama menggunakan Trans Padang melalui layanan SMS, dengan nomor pengaduan 081363802009. Berikut pengaduan yang diterima UPT Trans Padang :

Tabel 1.4
Laporan Pengaduan Bus Trans Padang

No	Tanggal	No. Bus	Jam	No. Hp	Isi pengaduan	Pramugara
1.	01/01/2018	24	17.30	082381719507	Mulai pos dekat trans Mart, penumpang tidak diberi tiket sampai halte Nurul Iman. Hal yang sangat mengganggu karena ongkos diminta sewaktu penumpang turun.	Agung G
2.	02/01/2018		13.42	082387254032	Mobil terlalu lama untuk singgah. Mohon kepada pengemudi untuk tidak lama berhentinya. Kapasitas bus tolong disesuaikan, kapasitas bus hanya 40 orang, tapi diisi melebihi itu.	No lambung bus tidak jelas
3.	03/01/2018	13	17.00	081363789895	Mohon ditindak mobil bus Trans Padang arah Lubuk Buaya, saya dipepet bus Trans Padang di depan asrama haji, Tabing. Menyelinap dari kiri dengan kecepatan kencang hampir menabrak pengemudi lain.	Zulkarnaini
4.	04/01/2018	13	17.38	085376204434	Selamat sore /Ibuk, saya sebagai penumpang Trans Padang saya merasa kecewa dengan pelayanan Trans Padang. Karena mungkin sebagian dari stokar tidak mengembalikan ongkos dari penumpang, ini dikarenakan sengaja atau tidak. Saya tidak tahu. Setiap saya bayar ongkos dengan urang lima ribu, pasti tidak dikembalikan. Ini terjadi bukan sekali atau dua kali, tapi sering. Dan saya merasa	No lambung bus tidak jelas

					dirugikan walaupun hanya Rp. 1.500,- menurut saya banyak yang setiap hari seperti itu. Dan yang tidak enakanya, dia minta ongkos cepat tapi uang kembalian kami didiami pura-pura tidak ingat padahal ingat, ini tidak Cuma saya yang merasakan, tapi semua penumpang	
--	--	--	--	--	---	--

Sumber : Arsip Laporan Pengaduan UPT Trans Padang tahun 2018

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat dilihat, masih banyak terjadi pelanggaran pada pengoperasian Trans Padang yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penumpang. Pengoperasain Trans Padang belum berjalan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Trans Padang yang tertuang dalam Peraturan Walikota Padang Nomor 21 tahun 2013. Butuh pengawasan dan evaluasi oleh pihak yang berwenang terhadap pelaksana Trans Padang.



Selanjutnya pengawasan pengoperasian Trans Padang juga dapat dilihat pada laporan CCTV yang ada pada bus. Dapat dilihat pada Tabel 1.5 berikut :

Tabel 1.5
Laporan Jumlah Penumpang Trans Padang dari Data CCTV

Tanggal : 02/02/2018		
No. Bus : 21		
Pramugara : Ori		
Perbandingan/selisih		
Tiket		Jumlah (Rp)
CCTV		
Umum	143	500.500
Pelajar	57	85.800
Jumlah	200	586.500
Setor		
Umum	104	364.000
Pelajar	44	66.000
Jumlah	148	430.000
<i>Brizzi</i>		
Umum	0	0
Pelajar	0	0
Jumlah	0	0
Selisih		156.000

Sumber : Arsip Pengawasan CCTV UPT Trans Padang tahun 2018

Dari Tabel 1.5 dapat dilihat bahwa penyelewengan tiket masih terjadi saat bus beroperasi. Selanjutnya penindakan kepada pramugara yang bermasalah dijelaskan Kepala UPT Trans Padang melalui wawancara :

“...konsekuensi yang mereka terima adalah disuruh mengganti uang berdasarkan jumlah tiket penumpang yang tidak disobek, diberhentikan dan ada yang mengundurkan diri. Kami hanya bertugas melaporkan pramugara yang bersangkutan kepada Koperasi Jasa Sumbar Trans dalam laporan BAP, selanjutnya Koperasi yang bertugas memberikan sanksi kepada pramugara yang bersangkutan.” (wawancara dengan Kepala UPT Trans Padang, Agus Setiabudi, S. AP pada 6 Maret 2019 pukul 10.40).

Sanksi pramugara yang melakukan pelanggaran diatur dalam Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Perhubungan Kota Padang Tahun 2018 bagian pengawasan operasional Bus Trans Padang, dituliskan bahwa petugas *ticketing* yang kepadatan melakukan penyimpangan tiket, dikenakan sanksi berupa penggantian uang tiket, surat teguran

sampai dengan pemberhentian kontrak kerja¹³. Sudah sepatutnya penumpang menikmati layanan transportasi dengan aman dan nyaman, bukannya memunculkan keluhan dari penumpang. Namun masih ada pramugara yang tidak memberikan tiket, sehingga pada pelaporan jumlah tiket yang terjual, ditemukan ketimpangan karena jumlah tiket yang diberikan tidak sesuai dengan jumlah pendapatan yang seharusnya, hal ini merugikan UPT Trans Padang dan penyedia layanan Trans Padang.

Pada pelaksanaan pengawasan di lapangan, diperlukan sumber daya manusia yang memadai agar pengawasan dapat dilakukan secara optimal. Pada pengawasan Trans Padang, hal yang terjadi adalah kekurangan personil dalam mengawasi bus selama berjalan. Seperti yang dijelaskan oleh Kasubag Tata Usaha Trans Padang sebagai berikut :

“...seharusnya tenaga yang kami butuhkan sejumlah 96 orang, namun tenaga yang tersedia dalam melaksanakan tugas hanya sekitar 22 orang, dengan jumlah halte berjumlah sekitar 70, dan armada bus berjumlah 25 unit, rasanya sangat membutuhkan personil yang banyak, maka dari itu kami masih sering kecolongan karena kurangnya personil. Dan terkait dengan hal ini juga maka pihak ketiga juga melakukan pengawasan internal terhadap petugas tiket dan pengemudi karena pihak ketiga lah yang melakukan perekrutan kepada mereka.”(wawancara dengan Agus Setiabudi, S. AP, Kepala UPT Trans Padang pada 10 Juli 2019 pukul 09.45 wib).

Berdasarkan wawancara dengan Kepala UPT Trans Padang, dapat dilihat bahwa UPT Trans Padang mengalami kendala dalam melakukan pengawasan, yaitu jumlah sumber daya manusia yang terbatas. Wilayah pengoperasian Trans Padang koridor I sepanjang pusat Kota Imam Bonjol hingga batas Kota Lubuk Buaya, dengan 25 bus yang beroperasi, 73 halte, merupakan cakupan yang luas untuk 22 personil.

Pengawasan pengoperasian Trans Padang diatur dalam Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Perhubungan Kota Padang Tahun 2018 bagian pengawasan operasional Bus Trans Padang, dengan kegiatan yang dilakukan petugas antara lain¹⁴ :

¹³Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Perhubungan Kota Padang Tahun 2018 bagian pengawasan operasional Bus Trans Padang halaman 110

¹⁴Ibid.

- a. mengatur penumpang yang akan naik bus Trans Padang
- b. mengingatkan penumpang yang akan naik/turun dari bus Trans Padang agar berhati-hati
- c. memastikan penumpang telah memiliki tiket sebelum naik bus
- d. menyampaikan informasi terkait tiket Trans Padang kepada penumpang agar memiliki tiket di atas bus dan mengingatkan petugas/pramugara jika belum menerima tiket atau telah melakukan pembayaran ongkos
- e. mengingatkan penumpang Trans Padang dalam bus untuk meminta tiket kepada pramugara
- f. mencocokkan nomor seri tiket penumpang dengan nomor seri tiket yang dijual oleh pramugara
- g. mengecek berapa banyak penumpang yang telah menggunakan kartu *Brizzi*

Pada kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Padang pada periode tanggal 9, 10, 12, 16, 17, 18, 19, 23, 24, dan 26 April 2018, dilaporkan bahwa¹⁵ :

1. Pramugara a.n Agung Gumelar, lokasi halte GOR I, 12 April 2018 pukul 07.56, tertangkap tangan oleh petugas tidak memberikan tiket kepada 10 orang penumpang
2. Pramugara a.n Kagumi, lokasi halte Transmart, 26 April 2018 pukul 10.00, tertangkap tangan oleh petugas tidak memberikan tiket kepada 6 orang penumpang

Dalam pengawasan, terdapat beberapa metode pengawasan yang dapat dilakukan, yaitu

:¹⁶

- a. Pengawasan langsung,
- b. Pengawasan tidak langsung,

¹⁵Ibid. hal 112

¹⁶Soewarno Handyaningrat. 1992. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV Haji Masagung. Hal.147

- c. Pengawasan formal,
- d. Pengawasan informal,
- e. Pengawasan administratif,
- f. Pengawasan teknis.

Berkaitan dengan metode pengawasan, hasil wawancara dengan Kepala UPT Trans Padang menjelaskan sebagai berikut :¹⁷

Pengawasan langsung dilakukan oleh UPT Trans Padang melalui inspeksi pada bus yang sedang beroperasi untuk memeriksa penumpang yang tidak memiliki tiket. Hal ini dilakukan dengan pengecekan langsung oleh Kepala UPT Trans Padang beserta tim pengawas dari UPT Trans Padang, dan kegiatan tersebut dilakukan setiap hari. Menanyakan kepada penumpang apakah tiket sudah diberikan atau belum.

Pengawasan tidak langsung dilakukan melalui pemeriksaan laporan penjualan tiket setiap harinya, pemeriksaan pada jumlah tiket yang habis dan tiket yang masih tersisa. Tiket yang tersisa akan dijual kembali pada hari berikutnya. Selanjutnya pemeriksaan pada rekaman CCTV yang terpasang pada bus, dan ternyata memang ditemukan pramugara yang tidak memberikan tiket dan kembalian uang penumpang. Namun masih ditemukan pramugara yang bermain dengan tiket dan kembalian uang penumpang.

Pengawasan formal dilakukan dengan menempatkan 10 orang tim pengawas pada halte yang berbeda setiap hari. Agar pengawasan tidak tertumpu pada halte tertentu saja. Setiap hari petugas pengawas mengisi absen di kantor UPT Trans Padang. Hal ini masih sangat lemah karena jumlah armada bus ada 25 unit, penyelewengan akan masih terjadi dengan jumlah petugas pengawas yang terbatas. Hal ini diatur dalam Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Perhubungan Kota Padang Tahun 2018 bagian pengawasan operasional Bus Trans Padang halaman 110, menyatakan bahwa pengawasan dilakukan

¹⁷Hasil wawancara dengan Agus Setiabudi, S. AP, S. Ap, Kepala UPT Trans Padang pada 6 Maret 2019

sebanyak 8 kali perbulan dengan sebanyak 2 sampai 3 orang per shift per hari¹⁸. Dalam pengawasan Trans Padang, ditemukan permasalahan¹⁹ :

- a. Pengawasan tidak bisa bertahan selama 15 jam yang mengakibatkan pendapatan tidak tercapai sesuai target.
- b. Tenaga pengawas lapangan yang masih kurang dibanding dengan halte yang tersedia saat ini.

Pengawasan informal dilakukan oleh Kepala UPT Trans Padang beserta tim pengawas dengan turun ke lapangan, menanyakan langsung kepada penumpang apakah tiket sudah didapatkan dari pramugara, jika belum pramugara akan ditegur, jika sudah melewati beberapa halte pramugara akan dicatat dalam Berita Acara Pemeriksaan (BAP) pramugara Trans Padang. Kegiatan ini seharusnya dilakukan dengan intensitas yang lebih tinggi untuk meningkatkan kedisiplinan pramugara.

Pengawasan administratif dilakukan pada pramugara dan pengemudi yang mengoperasikan bus. Pada pengoperasian bus Trans Padang, pengemudi dilengkapi dengan *handy talky* yang terhubung ke kantor UPT Trans Padang, untuk memudahkan pengemudi saling berkoordinasi. Namun, masih banyak keluhan masyarakat terkait dengan lamanya bus menuju halte. Kemudian perlu adanya pemahaman pengemudi terkait SPM Trans Padang, karena masyarakat masih mengeluhkan kelakuan pengemudi yang ugal-ugalan mengemudikan bus.

Pengawasan teknis, dilakukan oleh Koperasi Jasa Sumbar Trans, yang bertugas memeriksa kelayakan kendaraan, servis kendaraan, kebersihan kendaraan. Pada pelaksanaannya, banyak fasilitas bus yang sudah mulai rusak, seperti kursi lipat, pintu, dan gantungan penumpang.

¹⁸Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Perhubungan Kota Padang Tahun 2018

¹⁹Ibid.

Berdasarkan permasalahan terkait dengan pengoperasian Trans Padang, maka penulis tertarik melihat bagaimana pengawasan terhadap pengoperasian Trans Padang berdasarkan judul yang telah ditentukan. Dengan alasan inilah penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengawasan Pengoperasian Trans Padang Koridor I”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu bagaimana Pengawasan Pengoperasian Trans Padang Koridor I?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengawasan Pengoperasian Trans Padang koridor I.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

- Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dalam pengkajian masalah pengawasan pengoperasian transportasi publik studi kasus Bus Rapid Trans Padang. Terkait dengan materi yang hubungan dengan Manajemen Publik dan Manajemen Transportasi.
- Memperdalam pengetahuan dalam cara berpikir dan bekerja sehingga tidak hanya mengenai teori tetapi juga mengenal praktek di lapangan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai Trans Padang dan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah dalam mengelola transportasi publik. Terutama bagi Dinas Perhubungan Kota Padang, dalam merencanakan dan membuat kebijakan terkait pengoperasian Trans Padang Koridor I, Unit Pelaksana Teknis Trans Padang sebagai pihak yang mengawasi transportasi massal di Kota Padang, serta

Koperasi Jasa Sumbar Trans sebagai mitra pemerintah Kota Padang selaku pihak yang menyediakan dan menyelenggarakan Trans Padang Koridor I.

